

LES NON-USAGERS DES BIBLIOTHEQUES DE TOULOUSE :

QUELLES MARGES DE MANOEUVRE POUR ENCOURAGER LEUR FRÉQUENTATION ?

Enquête auprès des non-usagers des bibliothèques de Toulouse

Dans un contexte post-Covid, où les bibliothèques enregistrent une baisse des inscriptions, la Mairie de Toulouse a souhaité réaliser une enquête auprès des non-usagers des bibliothèques pour comprendre les raisons de leur non-fréquentation et engager une réflexion afin d'identifier les moyens d'attirer davantage de public.

Les questionnements



- Quels sont les freins majeurs à la fréquentation des bibliothèques de Toulouse ?
- Quels sont les leviers pour encourager la fréquentation des bibliothèques de Toulouse ?

La méthode

- Enquête téléphonique du 22 janvier au 05 février 2024, auprès d'un échantillon représentatif de la population toulousaine
- Enquête par questionnaire en face à face du 02 mars au 05 avril 2024

Les personnes interrogées

1406 répondants 

Dont 1086 personnes déclarant de ne pas avoir fréquenté de bibliothèques municipales à Toulouse, au cours des 12 derniers mois.

Que retenir ?



● Une image positive des bibliothèques

Environ deux tiers des non-usagers des bibliothèques ont déjà fréquenté ces établissements au cours de leur vie. Globalement, ils perçoivent les bibliothèques de manière plutôt positive :

76% considèrent les **bibliothèques et médiathèques comme des lieux attirants**

75% comme des lieux **offrant une grande diversité de documents**

71% comme des lieux **modernes**

● Une méconnaissance des services proposés

Même si 72 % des répondants connaissent les bibliothèques de quartier, les services proposés sont largement méconnus.

74 % des non-usagers déclarent ne pas bien connaître les services offerts par ces établissements. Ces derniers expliquent majoritairement ne pas être informés des prestations telles que l'accès gratuit au Wi-Fi, l'utilisation d'ordinateurs ou la possibilité de pratiquer des instruments de musique.

● Une non-fréquentation principalement liée aux pratiques individuelles

Les non-usagers des bibliothèques n'identifient pas en premier lieu de frein lié à l'organisation et au fonctionnement des bibliothèques, la modalité la plus citée parmi les freins est "Aucune" (43% enquête téléphonique; 65% face à face).

Concernant les freins liés aux pratiques individuelles, les non-usagers mettent en avant le fait de préférer utiliser internet ainsi que d'acheter les livres. Ils expliquent également leur non fréquentation par le fait de ne pas ressentir le besoin de se rendre en bibliothèque. Pour le public plus lecteur, le manque de connaissance des services proposés représente un frein.

Les leviers identifiés par les citoyens



Les non-usagers ont identifié plusieurs leviers qui les motiveraient à venir en bibliothèques :



- Utiliser les services proposés (livre, nouveauté) 31%
- Pratiquer des activités (animation, exposition, rencontre, travailler) 26%
- Des changements d'organisation des bibliothèques (horaire, communication, ...)15%
- Des changements de pratiques individuelles 14%

Et demain ?

Pour permettre aux bibliothèques de Toulouse d'attirer davantage de personnes, l'enquête a mis en avant quatre axes principaux :

- Adapter le fonctionnement des bibliothèques, notamment en repensant la durée des prêts.
- Simplifier les inscriptions en introduisant un système d'inscription en ligne.
- Améliorer la communication en étant plus visible lors des événements culturels de la ville.
- Renforcer les partenariats, en identifiant des relais potentiels pour promouvoir les bibliothèques.

Pour plus d'information :
mission.evaluation@toulouse-metropole.fr